

## ABSTRAK

*Information System Service Support Management (IS SSM)* merupakan salah satu unit pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Surabaya yang menangani masalah pengaduan gangguan dan *maintenance* pada perangkat kerja internal. Selama ini data gangguan dan *maintenance* masih disimpan dengan menggunakan program *Microsoft Excel* sehingga dapat memperlambat proses penanganan gangguan dan *maintenance*. Hal ini sangat penting karena penanganan gangguan pada perangkat kerja yang lambat akan mengganggu komunikasi antar bagian yang saling terkait dan dapat mengganggu proses bisnis yang sedang berlangsung.

Solusi yang ditawarkan adalah pembuatan aplikasi perawatan perangkat kerja dan penanganan gangguan berbasis *web* yang mampu membantu pihak IS SSM dalam melakukan pencatatan serta menampilkan laporan terkait data gangguan dan *maintenance* secara informatif dan akurat kepada *manager*. Proses-proses utama yang ada diantaranya mencatat data gangguan, melakukan *update* data gangguan, mencatat data *maintenance*, serta membuat laporan data gangguan dan *maintenance* per tahun.

Setelah diuji coba, aplikasi ini mampu membantu pihak IS SSM dalam memberikan informasi terkait data gangguan dan *maintenance* yang lebih informatif dan akurat kepada *manager*. Selain itu, aplikasi juga dapat membantu mempercepat penanganan gangguan perangkat kerja, sehingga proses bisnis yang sedang berlangsung tidak terhambat.

**Kata kunci:** *Aplikasi, Perawatan, Perangkat Kerja, Gangguan, Web*